



## **CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO**

### **PARTECIPAZIONE POPOLARE**

#### **1. OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO**

*L'obiettivo primario del servizio è la valorizzazione, l'incentivazione e la promozione della partecipazione popolare alla vita amministrativa cittadina e la contemporanea assistenza a livello burocratico, organizzativo e gestionale di tutti gli organismi istituzionali di partecipazione permanenti previsti dallo Statuto del Comune di Rovigo e disciplinati da appositi, singoli Regolamenti.*

*Il Servizio si prefigge inoltre lo scopo di porre in risalto i territori frazionali, il loro tessuto sociale tramite la valorizzazione dei Centri Storici rurali con le loro diversità tradizionali, culturali ed etnografiche.*

*Il Servizio è preposto infine all'organizzazione e gestione delle attività dell'Assessorato alle Pari Opportunità e della Commissione per le Pari Opportunità.*

#### **2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

*Il Servizio Partecipazione Popolare si occupa dell'aggiornamento e tenuta dell'Albo Comunale delle Associazioni.*

*Su iniziativa e volontà dell'Amministrazione Comunale, eroga contributi economici alle Associazioni iscritte all'Albo Comunale.*

*Predisporre, su espressa e formale richiesta, le concessioni per l'uso e l'occupazione di locali e spazi comunali.*

*Cura l'attività istituzionale degli Organismi di Partecipazione permanenti tramite le convocazioni e la verbalizzazione delle singole sedute.*

*Su indirizzo dell'Assessorato, programma incontri per organizzare tavoli di lavoro con le realtà associative del territorio; affida, inoltre, la gestione di alcuni servizi da decentrare, individuando i soggetti incaricati di ciò.*

*Programma, predisporre ed attua attività di monitoraggio sui territori delle frazioni comunali in relazione alle esigenze di interventi di ordinaria manutenzione nell'ambito delle opere pubbliche, del verde, della sicurezza stradale, ecc..*

*Su indirizzo dell'Amministrazione Comunale, attiva tavoli intersettoriali per il coordinamento delle attività degli Organismi di Partecipazione.*

*Cura l'attività istituzionale dell'Assessorato per le Pari Opportunità e garantisce il supporto all'attività della Commissione Comunale per le Pari Opportunità.*

*Il Servizio raccoglie, ordina, classifica e trasmette tutti i dati utili all'aggiornamento dell'azione politica decentrata.*

### **3. OGGETTO DEL SERVIZIO**

- *provvedimento di presa d'atto composizione Albo Comunale delle Associazioni di cui all'art. 31 dello Statuto del Comune di Rovigo;*
- *pubblicazione annuale Albo Comunale delle Associazioni;*
- *approvazione bando per concessione contributi alle Associazioni istanti;*
- *erogazione contributi alle Associazioni aventi diritto;*
- *atti di concessione alle Associazioni aderenti per la gestione degli spazi in uso;*
- *attività di ricerca, raccolta, analisi dati delle frazioni da inoltrare successivamente all'Amministrazione Comunale;*
- *convocazione e partecipazione tavoli intersettoriali ed attività di supporto per l'esecuzione dei programmi e dei progetti stabiliti;*
- *convocazione e verbalizzazione sedute Organismi di Partecipazione permanenti – Consulte e Forum;*
- *convocazione e verbalizzazione sedute Commissione per le Pari Opportunità;*
- *organizzazione e realizzazione di iniziative e manifestazioni varie nell'ambito delle attività della Commissione e dell'Assessorato per le Pari Opportunità.*

### **4. DESTINATARI**

- a) associazioni ed enti che operano all'interno del territorio comunale;*
- b) cittadini singoli ed associati (gruppi, associazioni, società sportive, ecc.).*

### **5. UBICAZIONE DEGLI UFFICI**

*Attualmente gli uffici del Servizio Partecipazione Popolare sono collocati al piano terra della sede municipale centrale, presso il salone dei Servizi di Anagrafe e Stato Civile.*

### **6. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO**

*Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì mattina, dalle ore 8.15 alle ore 13.00.*

### **7. MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE**

*Mediante libero accesso al salone dei Servizi Demografici, si effettuano le seguenti prestazioni:*

- *informazioni generali;*
- *informazioni mirate di carattere tecnico, amministrativo, giuridico ed organizzativo;*
- *ritiro e consegna pratiche.*

*È inoltre possibile prestare collaborazioni e consulenze per pratiche amministrative anche telefonicamente, nell'intero arco della giornata lavorativa, ai seguenti numeri:*

- *0425206342 – responsabile del Servizio (tutti i servizi con particolare riferimento all'associazionismo, assistenza Organismi di Partecipazione Permanenti, Pari Opportunità, collegamenti con Dirigente di Settore, Assessori titolari dei referati di competenza del servizio stesso);*
- *0425206215 – informazioni generali, appuntamenti con il responsabile del Servizio, agenda convocazioni organismi di partecipazione permanenti, agenda concessioni locali e spazi comunali.*

- e-mail: graziano.loschi@comune.rovigo.it;
- e-mail: donatella.cappato@comune.rovigo.it;
- e-mail: caterina.santarato@comune.rovigo.it.

## **8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO**

*N. 3 persone di cui 1 part-time (a 30 ore su 36).*

## **9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **a) ACCESSO**

*I destinatari del servizio possono accedere agli atti dei procedimenti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e dal corrispondente regolamento comunale.*

### **b) PARTECIPAZIONE**

*I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:*

- *alle Consulte ed alle Assemblee Pubbliche;*
- *all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);*
- *al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:*
  - *presentando istanze, petizioni e proposte alle quali il responsabile deve dare riscontro;*
  - *fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;*
- *all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:*
  - *di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;*
  - *di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.*

*Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.*

### **c) CONTINUITÀ**

*L'erogazione del servizio avviene con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.*

*Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione nei seguenti modi:*

- *affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;*
- *comunicazione nel sito internet del Comune con adeguata evidenziazione.*

### **d) EFFICIENZA ED EFFICACIA**

*Il Servizio Partecipazione Popolare impronta la propria azione burocratica, organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:*

- *per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;*

- *per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:*
  - *corretto, garantendo la conformità alle norme;*
  - *favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;*
  - *tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;*
  - *autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.*

**e) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

*I dipendenti assegnati al Servizio Partecipazione Popolare ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, uguaglianza, giustizia ed imparzialità.*

**f) CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

*Il Capo dell'Unità Partecipazione Popolare si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.*

*Lo stesso si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.*

**g) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

*Gli operatori del Servizio si impegnano ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.*

*Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza il loro agevole riconoscimento attraverso l'esposizione di una targhetta d'identificazione indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.*

**10. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Θ COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIU' UFFICI**

*Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più servizi, appartenenti anche a settori diversi, il Servizio Partecipazione Popolare promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, allo scopo di meglio agevolare le attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9.d)(perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).*

**Θ INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

*Il Servizio Partecipazione Popolare adotta tutti gli strumenti utili ad assicurare la massima informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.*

*In particolare:*

- *fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;*
- *predispone, per ogni procedimento elencato al punto 11. della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla*

*presentazione delle istanze; a tale proposito, garantisce altresì, per quanto possibile, che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente;*

- *fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti e sull'accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9.a), in particolare comunicando esplicitamente:*
  - a) *il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;*
  - b) *il termine previsto per la conclusione del procedimento;*
  - c) *l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9.c);*
  - d) *in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.*

## **Θ RAPPORTI CON GLI UTENTI**

*Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'Ufficio Partecipazione Popolare attiva i seguenti interventi avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:*

### **a) indagini sulla soddisfazione degli utenti**

*A cadenza annuale vengono proposti agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.*

*Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.*

### **b) procedure di reclamo**

*Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato direttamente all'Ufficio Partecipazione Popolare oltre che allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

*Il reclamo può essere in qualsiasi forma e modalità (orale diretta, telefonica, scritta, consegnato direttamente, via fax, per posta elettronica).*

*L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di Miglioramento della qualità.*

### **c) procedura di registrazione interna delle anomalie**

*Il Capo dell'Unità Partecipazione Popolare, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le eventuali anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al Dirigente del Settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.*

## **11. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI**

*I procedimenti amministrativi di pertinenza del Servizio Partecipazione Popolare sono indicati nel prospetto di seguito riportato.*

*Per ognuno di essi sono indicati:*

- a) il responsabile del procedimento (r);*
- b) l'istruttore che fornisce al Responsabile il supporto necessario (s);*
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;*
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge .*

*Qualora il richiedente non provveda a inviare la documentazione completa o la trasmetta inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo anche telefonicamente sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione.*

*A questo proposito, il Responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare anche telefonicamente i richiedenti per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.*

### ***Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa***

PROCEDIMENTO	Responsabile (R) e Supporto (S)	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
DELIBERA G. C. PRESA D'ATTO REDAZIONE ANNUALE ALBO COMUNALE ASSOCIAZIONI	r: Loschi s: Cappato/Santarato	Non specificato	30 gg. dal termine di presentazione delle istanze
DELIBERA G. C. APPROVAZIONE BANDO E CRITERI CONCESSIONE CONTRIBUTI ALLE ASSOCIAZIONI	r: Loschi s: Cappato/Santarato	Per indirizzo della Giunta Comunale	Rispetto dei tempi indicati dalla Giunta Comunale
CONVENZIONI E PROTOCOLLI D'INTESA	r: Pirani s: Loschi	Per indirizzo della Giunta Comunale	3/6 mesi
CONVOCAZIONI FORMALI ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE PERMANENTI	r: Loschi s: Cappato/Santarato	Rispetto dei tempi indicati dal Reg.to	7 gg. prima
CONVOCAZIONI COMMISSIONE PARI OPPORTUNITA CON RELATA DI NOTIFICA	r: Loschi s: Cappato/Santarato	Rispetto dei tempi indicati dal Reg.to	7 gg. prima
PREDISPOSIZIONE VERBALI SEDUTE ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE PERMANENTI	r: Loschi s: Cappato/Santarato	Non specificato	Entro seduta successiva
RILASCIO CONCESSIONI USO SPAZI COMUNALI	r: Loschi s: Cappato/Santarato	Non specificato	10 gg.
RILASCIO CONCESSIONI USO SPAZI SCOLASTICI	r: Loschi s: Cappato/Santarato	Non specificato	20 gg.

## **12. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

*Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard*

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	23 ore e 45 minuti settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	5 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	3 minuti
	Uniformità dell'orario al pubblico del servizio Partecipazione Popolare con gli orari degli uffici pubblici coinvolti nei vari procedimenti	Copertura orario (con gli altri uffici comunali e con gli uffici degli altri Enti Pubblici) : al mattino, dal lunedì al venerdì
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca e rilascio copia di atti su domanda	Pratiche anno corrente: immediatamente Pratiche ultimi 3 anni: 5 giorni lavorativi. Pratiche antecedenti agli ultimi 3 anni: 5 giorni lavorativi.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Aggiornamento del sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti con l'attività del settore	Impegno a mantenere aggiornata tale uniformità e compatibilità
	Tavolo di Coordinamento intersettoriale	Avviamento – Riunioni in relazione alle necessità dei singoli procedimenti
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Ben visibile ed aggiornata, utilizzando anche gli spazi in dotazione ai Servizi Demografici e U.R.P.
	Documentazione disponibile sul sito web del Comune di Rovigo	Albo comunale delle Associazioni e relativo Regolamento
	Accesso alla modulistica	Disponibile anche sul sito web
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione, con cognome e nome e qualifica ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di formazione previsti	Partecipazione ai corsi di formazione di almeno il 50% del personale assegnato per il 2005.
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° di ricorsi amministrativi presentati/Totale pratiche evase	0 %
	N° di ricorsi amministrativi accolti/Totale ricorsi presentati	0 %
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio	N. 1 indagine a cadenza annuale
	N° reclami presentati	0
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	0 %

### **13. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

*Annualmente il Responsabile del Servizio Partecipazione Popolare produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio con indicazione:*

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;*
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;*
- c) dei reclami, presentati direttamente od indirettamente, dagli utenti;*
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.*

*Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente gli operatori interessati e la generalità degli utenti, con appositi avvisi.*

*A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente, d'accordo con il Capo dell'Unità Partecipazione Popolare aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore alla Partecipazione Popolare.*